

# ANALISIS PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DALAM PELAKSANAAN KERJA DI UPT PELAYANAN SOSIAL ANAK GUNUNGSITOLI

*by* Hati Nori

---

**Submission date:** 04-Oct-2023 04:15AM (UTC-0400)

**Submission ID:** 2185268532

**File name:** MANAJEMEN\_-\_NORI\_HATI.docx (348.37K)

**Word count:** 10594

**Character count:** 71010

**6**  
**ANALISIS PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL  
PROSEDUR DALAM PELAKSANAAN KERJA DI  
UPT PELAYANAN SOSIAL ANAK GUNUNGSITOLI**

**SKRIPSI**



Oleh :  
NORI HATI  
NIM. 2319370

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NIAS  
T.A 2022/2023**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan prosedur yang seharusnya ada dalam sebuah perusahaan dalam membantu menjalankan aktivitas. Standar Operasional Prosedur ada dan dibentuk oleh perusahaan sebagai acuan kerja sehingga para karyawan dan manager dapat menjadi sumber daya perusahaan yang professional dan handal dibutuhkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang baik. Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan standar tertulis yang digunakan untuk mendorong dan menggerakkan suatu kelompok untuk mencapai tujuan organisasi, Standar Operasional Prosedur merupakan suatu acuan dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan sesuai dengan fungsi alat penilaian kinerja pada instansi atau perusahaan. Tanpa adanya Standar Operasional Prosedur maka perusahaan atau instansi tidak akan bisa berjalan dengan baik atau sesuai yang diinginkan, karena adanya Standar operasional Prosedur maka perusahaan akan mencapai visi misi yang sudah diatur dari awal dan juga dapat membantu proses perkembangan pada perusahaan atau instansi termasuk pada UPT pelayanan Sosial Anak Gunungsitoli. Apabila Standar Operasional Prosedur tidak diterapkan dengan baik akan berdampak pada kinerja sumber daya manusia dan pada akhirnya memberikan hasil yang kurang efektif dan kurang efisien.

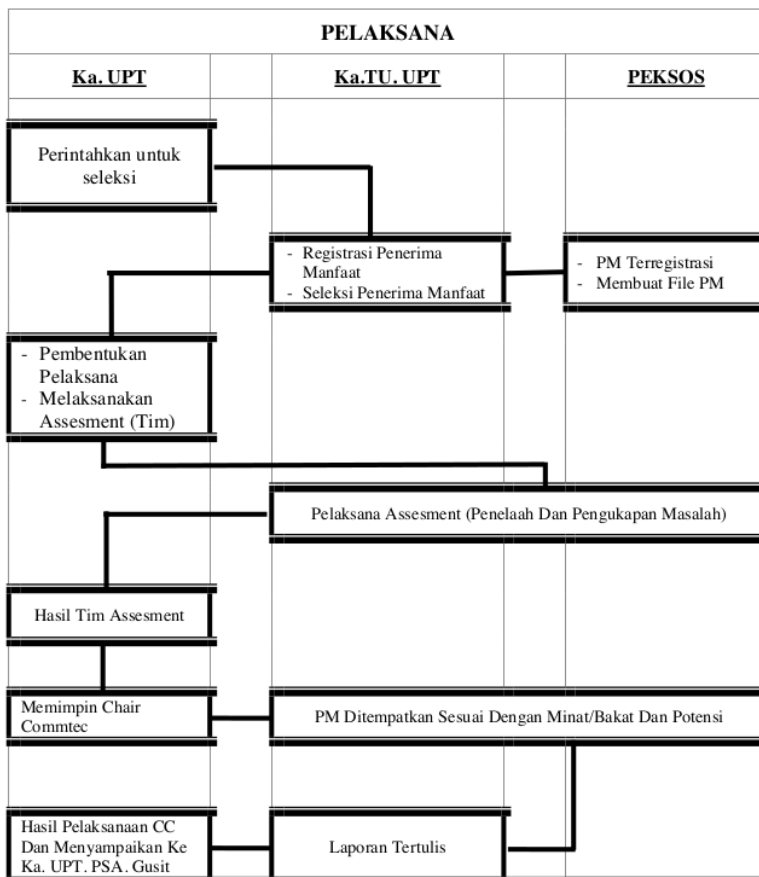
Standar operasional prosedur merupakan sebuah dokumen yang berisi tentang prosedur kerja secara sistematis yang harus dilakukan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan prosedur, ini harus ditaati sehingga dapat memperoleh hasil maksimal kerja yang efektif. Menurut Sailendra (2015:11). 'Standar Operasional Standar merupakan petunjuk berupa panduan yang memiliki manfaat untuk memastikan apakah kegiatan organisasi dapat berjalan dengan baik dan lancar'. Disetiap menjalankan roda operasional pada perusahaan dapat di temukan berbagai pedoman yang tetap dan sudah terstruktur, berguna dalam mencapai sebuah tujuan

yang maksimal. Pedoman ini digunakan pada perusahaan yang kecil atau perusahaan besar.

Menurut Sailendra (2015 : 37), Standar Operasional Prosedur adalah 'dokumen yang menjabarkan aktivitas operasional yang akan dilaksanakan sehari-hari'. SOP juga digunakan dalam mengatur aktivitas operasional organisasi, termasuk protokol, instruksi kerja, dan lembar kerja dalam proses pelayanan seluruhnya seimbang. Pengembangan dan pengguna SOP merupakan faktor yang mengukur kesuksesan tidaknya kegiatan tersebut. Pentingnya Standar Operasional Prosedur bagi sebuah perusahaan atau instansi dalam mengelola sebuah lingkup pekerjaan yang kompleks dan sumber daya manusia yang beragam tidaklah mudah, semua elemen yang ada tersebut harus bisa dimaksimalkan dengan benar supaya apa yang menjadi visi misi instansi atau perusahaan dapat terwujud dengan baik. Fenomena yang terjadi di lapangan menunjukkan bahwa tidak semua pegawai melaksanakan Standar Operasional Prosedur (SOP) dengan baik, hal ini dikarenakan beberapa pegawai masih melanggar aturan yang sudah ada dan justru sering terjadi kelalaian sehingga dapat menghambat aktivitas kerja, serta berdampak pada kualitas kerja. Dalam rangka menciptakan sistem pengendalian internal yang memadai, terdapat suatu aturan yang dapat digunakan sebagai kontrol dan pedoman sistem kerja yaitu Standar Operasional Prosedur (SOP). Dimana Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah dokumen tertulis yang berisi prosedur kerja secara rinci, bertahap, teratur, dan sistematis.

Disetiap menjalankan operasional pada perusahaan dapat diperlukan berbagai pedoman yang tetap dan sudah terstruktur, berguna dalam mencapai sebuah tujuan yang maksimal. Pedoman ini digunakan pada perusahaan yang kecil atau perusahaan besar. Standar Operasional Prosedur (SOP) sangat penting karena dalam lingkungan organisasi kerja dapat memastikan bahwa setiap tindakan atau keputusan yang diambil dapat berjalan dengan efektif dan efisien sesuai dengan tujuan organisasi tersebut. Standar Operasional Prosedur tersebut bagi UPT Pelayanan Sosial Anak Gunungsitoli dijadikan sebagai dasar dalam melakukan

pengawasan atas pelaksanaan aktivitas atau kebijakan-kebijakan instansi yang telah ditetapkan. Standar Operasional Prosedur (SOP) berisi petunjuk yang menjelaskan cara yang diharapkan dan diperlukan oleh pekerja/ petugas dalam melakukan atau menyelenggarakan setiap kegiatan pekerjaan yang ada. Setiap pegawai memiliki fungsi dan kedudukan yang signifikan dalam menjalankan prosedur operasional kerja pada UPT Pelayanan Sosial Anak Gunungsitoli, standar operasional yang ada pada UPT Pelayanan Sosial Anak Gunungsitoli menjadi acuan agar memiliki sumber daya manusia yang handal dan profesional.



Gambar singkat SOP Penerima Manfaat dan Seleksi Penerima Manfaat  
 Sumber : UPT Pelayanan Sosial Anak Gunungsitoli 2023

UPT Pelayanan Sosial Anak Gunungsitoli, dengan terbentuknya Standar Prosedur maka dapat memberikan pelayanan yang efektif untuk menjalankan aktifitas dengan baik, salah satu aspek penting dalam mewujudkan birokrasi yang efektif dan efisien adalah dengan menerapkan Standar Operasional Prosedur pada seluruh proses penyelenggaraan administrasi. hal ini dinilai sangat penting karena menurut, Atmoko Tjipto (2011:2), 'Standar Operasional Prosedur adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas' sehingga dapat memberikan dasar administrasi, tata kerja, bagaimana prosedur dalam melakukan pekerjaan baik non pemerintahan atau instansi pemerintah.

Standar Operasional Prosedur juga memiliki manfaat sebagai standarisasi cara yang dilakukan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tugasnya. Mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang mungkin dilakukan oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan tugas serta tanggung jawab individual pegawai dan organisasi yang ada pada UPT Pelayanan Sosial Anak Gunungsitoli secara keseluruhan.

<sup>15</sup> Produktivitas kerja dapat dicapai secara maksimal apabila karyawan dapat bekerja secara efektif dan efisien dengan mengikuti pedoman yang telah ditetapkan manajer dengan tepat. Karena dengan adanya SOP, karyawan akan nyaman bekerja tanpa timbul rasa was-was apakah pekerjaan sesuai atau tidak. Dengan secara tidak langsung membuat kondisi psikologisnya merasa nyaman bekerja. Begitupun dengan lingkungan kerja yang baik, fisik ataupun psikologis membuat karyawan dapat bekerja dengan nyaman dan aman. UPT Pelayanan Sosial Anak Gunungsitoli memiliki produktivitas yang sangat baik, <sup>15</sup> Namun setelah melakukan survei secara langsung, peneliti mengamati bahwa kondisi lingkungan kerja pada UPT Pelayanan Sosial Anak Gunungsitoli ini masih kurang dalam memahami Standar Operasional Prosedur. Hal ini dikarenakan beberapa staf dan pegawainya tidak mengerti prosedur atau kegiatan dalam tugas pokok dan fungsinya sehingga mereka menimbulkan ketidaknyamanan dalam melaksanakan aktivitas. dimana hal ini telah

16  
diatur oleh Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial, penyelenggaraan pembangunan kesejahteraan Sosial diprioritaskan untuk menangani para Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS), yakni suatu individu, keluarga, kelompok, dan atau masyarakat yang memiliki kehidupan tidak layak secara kemanusiaan dengan kriteria seperti kemiskinan, ketelantaran. Salah satu perubahan tata laksana dalam reformasi birokrasi pemerintahan daerah diwujudkan dalam bentuk penyusunan dan implementasi Standar Operasional Prosedur, dalam melaksanakan tugas dan fungsi aparatur pemerintahan. Kegiatan tersebut memerlukan partisipasi penuh dari seluruh unsur aparatur yang ada di dalam instansi pemerintah, tuntutan ini penting karena pegawailah yang paling tahu kondisi yang ada di tempatnya masing-masing.

Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan dalam penerapan SOP di pemerintah, dapat dijelaskan dalam peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di lingkungan pemerintah provinsi dan kabupaten/kota. Akan tetapi pada pelaksanaannya terdapat beberapa masalah, misalnya adanya perbedaan pandangan dari beberapa anggota manajemen dalam penyusunan serta penerapan SOP dalam unit kerja dari masing-masing instansi dan variasi format dokumen SOP yang dihasilkan, atau bahkan masih adanya organisasi yang belum melaksanakan peraturan ini. Akibatnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi kurang maksimal dengan beragam bentuk, misalnya prosedur yang tidak jelas, pelayanan yang kurang memuaskan, dan adanya penolakan disebabkan karena karyawan yang bersangkutan belum paham secara benar tujuan dan manfaat adanya SOP dalam menjalankan organisasi, masih adanya anggapan bahwa dengan adanya SOP dapat mempersulit pekerjaan mereka serta tidak adanya motivasi kuat dalam diri karyawan untuk berkembang lebih maju dan lain sebagainya. UPT Pelayanan Sosial Anak Gunungsitoli memiliki wewenang untuk melaksanakan tugas dari Dinas Sosial Provinsi Sumatera Utara dalam memberikan pelayanan sosial berupa, penampungan, pengasuhan, serta berfungsi sebagai tempat

mendidik untuk anak yang kurang mampu, untuk mewujudkan hal tersebut perlu dikembangkan dengan pengolahan yang baik dan teratur, sehingga UPT Pelayanan Sosial Anak Gunungsitoli dapat merealisasikan tujuan mulianya dengan mendidik dan Mengarahkan atau membina anak-anak yang ada di UPT Pelayanan Sosial Anak Gunungsitoli dengan baik dan memiliki keterampilan hidup memberikan dampak yang signifikan terhadap kesejahteraan masyarakat umum dan secara khusus Sumber Daya Manusia yang menjadi binaan lembaga sosial seperti Panti Asuhan/ Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak (LKSA), dan dalam upaya pembinaan terhadap anak asuh melalui beberapa program yaitu kependidikan, anak asuh memiliki kemandirian secara akademik, anak asuh memiliki bekal kemandirian secara keagamaan, memiliki pengetahuan tentang keagamaan dan pengalaman organisasi secara mendalam sebagai bekal bersosialisasi di masyarakat, dan memiliki kerajinan tangan dalam kewirausahaan serta anak asuh mampu mandiri secara ekonomi dan mampu menolong orang lain serta mampu menjadi pemimpin.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul “**Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur Dalam Pelaksanaan Kerja di UPT Pelayanan Sosial Anak Gunungsitoli**”.

## **1.2. Fokus Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka fokus penelitian ini adalah bagaimana Penerapan Standar Operasional Prosedur dalam pelaksanaan kerja di UPT Pelayanan Sosial Anak Gunungsitoli.

## **1.3. Rumusan Masalah**

Dalam suatu penelitian dapat ditemukan sejumlah masalah, namun tidak semua masalah dapat diangkat sebagai penelitian. Untuk itu harus di rumuskan apa yang menjadi permasalahan penelitian. Menurut Arikunto Suharsimi (2019:17), “agar penelitian dapat berjalan dengan baik, maka



seorang peneliti harus merumuskan masalah penelitian tersebut, sehingga jelas dari mana harus dimulai, kemana harus pergi dan dengan apa dilaksanakan penelitian”.

Maka peneliti merumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut: **“Bagaimana Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada di UPT Pelayanan Sosial Anak Gunungsitoli?”**

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari pada pelaksanaan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Penerapan Standar Operasional Prosedur yang ada di UPT Pelayanan Sosial Anak Gunungsitoli.

#### **1.5. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari pelaksanaan penelitian ini adalah :

1. Bagi Fakultas Ekonomi Universitas Nias  
Sebagai bahan masukan dalam mengembangkan ilmu manajemen khususnya manajemen sumber daya manusia yang dapat dipedomani untuk pengembangan ilmu pengetahuan pada masa depan.
2. Bagi Peneliti  
Menjadi bahan dalam melaksanakan tugas penulisan karya ilmiah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Fakultas Ekonomi Universitas Nias.
3. Bagi Objek Penelitian  
Sebagai bahan masukan dan saran yang perlu dilaksanakan dalam hal Penerapan Standar Operasional Prosedur Kerja.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Standar Operasional Prosedur

Standar Operasional Prosedur ini perlu dibuat untuk menggambarkan suatu proses yang melibatkan lebih dari 1 (satu) Bagian, dan membutuhkan suatu kondisi pilihan (decision). Untuk proses yang sederhana, berupa langkah-langkah instruksional, dan hanya melibatkan 1 (satu) Bagian saja maka cukup dibuatkan Instruksi Kerja (IK). Adapun tujuan dari penyusunan pedoman ini adalah untuk memberikan panduan bagi setiap unit kerja di Indonesia dalam mengidentifikasi, menyusun, mendokumentasikan, mengembangkan, memonitor serta mengevaluasi Standar Operasional Prosedur dalam menyelenggarakan tugas dan fungsi, maupun dalam memberikan layanan kepada masyarakat luas.

#### Pengertian Standar Operasional Prosedur

Standar operasional prosedur adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana, dan oleh siapa. Dalam administrasi pemerintahan juga, Administrasi pemerintahan juga pengelolaan proses pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintahan yang dijalankan organisasi pemerintahan.

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah sebuah petunjuk buku yang sifatnya tertulis. Standar Operasional Prosedur menurut pandangan para ahli:

1. Menurut Arini T. Seomohadiwidjojo (2015:90), menjelaskan bahwa. “Standar Operating Prosedur (SOP), atau disebut juga sebagai “prosedur” adalah dokumen yang lebih jelas dan rinci untuk menjabarkan metode yang digunakan dalam mengimplementasikan dan melaksanakan kebijakan dalam suatu organisasi seperti yang ditetapkan dalam pedoman”.

2. Menurut Sailendra Annie (2014: 16), memberikan batasan bahwa, “SOP dapat diartikan sebagai panduan proses kerja yang harus dilaksanakan setiap elemen perusahaan maupun instansi”.
3. Menurut Arnani.P (2016: 31), Standar Operasional Prosedur ( SOP) adalah “serangkaian instruksi kerja tertulis yang dibakukan atau terdokumentasi mengenai proses penyelenggaraan administrasi perusahaan, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukannya”.
4. Menurut Hartatik (2014:36) SOP adalah sebuah acuan kerja yang baik, baku dan dapat mempermudah mengontrol dan mengendalikan kegiatan operasional dalam suatu perusahaan.

Dari berbagai pengertian diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah dokumen yang berisi tentang intruksi kerja untuk menyelenggarakan kegiatan administrasi dan menyelesaikan pekerjaan agar mendapatkan hasil yang memuaskan.

## 2.2. Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP)

Penerapan atau implementasi itu bermuara pada aktivitas, aksi tindakan atau adanya mekanisme suatu sistem standar operasional prosedur (SOP) dapat diartikan sebagai petunjuk yang menetapkan suatu tindakan baku, standar operasional prosedur juga berisi petunjuk yang menjelaskan bagaimana cara yang diharapkan dan diperlukan oleh pekerja atau petugas dalam melakukan pekerjaan mereka dalam melakukan pekerjaan pemerintahan, penerapan standar operasional prosedur merupakan sebuah keharusan dengan dikeluarkannya peraturan menteri pemerintahan atau aparatur negara nomor 35 tahun 2012. Dalam hal pemerintahan standar operasional prosedur bermanfaat untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan tugas dan tanggungjawab individual aparatur dan organisasi secara keseluruhan dan membantu aparatur menjadi lebih mandiri dan tidak tergantung pada intervensi manajemen sehingga akan mengurangi keterlibatan pimpinan dalam pelaksanaan proses tugas sehari-hari.

Penerapan Standar Operasional Prosedur di UPT Pelayanan Sosial Anak Gunungsitoli dalam hal ini pelayanan segalisasi surat-surat, sesuai dengan kata yang telah dikumpulkan dan diketahui bahwa semuanya telah mengikuti prosedur yang berlaku pada responden dan juga temuan observasi dan studi dokumentasi saling menguatkan dalam konteks standar operasional prosedur dalam kinerja pegawai di kantor UPT Pelayanan Sosial Anak Gunungsitoli.

### **2.3. Penerapan Standar Operasional Prosedur Administrasi Persuratan**

Standar Operasional Prosedur adalah buku panduan yang jelas untuk sub bagian tata usaha dalam mengelola dokumen surat menyurat dan pengendalian dalam menata persuratan dan kearsipan. Menurut Rahmawati (2014:33) “Surat adalah kertas tertulis dalam bentuk tertentu yang digunakan untuk menyampaikan pesan dari satu pihak kepada pihak lain”. Sedangkan menurut Suryani dkk (2015:2) “Surat adalah secarik kertas atau lebih yang berisi percakapan bahan komunikasi yang disampaikan oleh seseorang kepada orang lain, baik atas nama pribadi maupun atas nama organisasi atau lembaga atau instansi”. Arsip adalah segala kegiatan yang berbentuk naskah, buku, film, suara, gambar dan peta, bagan atau dokumen asli yang lain dalam segala penciptaanya. Pengelolaan arsip dalam penulisan proyek akhir ini yaitu suatu proses atau kegiatan dalam suatu organisasi dalam pencapaian tujuan dengan menggunakan sumber daya yang ada, dimulai dari kegiatan penerimaan, pencatatan, penyimpanan, peminjaman, penyusutan sampai dengan kegiatan pemusnahan arsip.

Ada dua contoh surat –menyurat sebagai berikut :

1. Surat masuk adalah surat yang diterima oleh penerima surat di tata usaha bagian umum, baik surat yang dikirim melalui pos, kurir, maupun diantar langsung.
  - a. Surat yang sudah diterima kemudian dipilah dan dipisahkan antara surat dinas, surat pribadi, dan surat salah alamat
  - b. Mencatat naskah dinas kegiatan yang penting atau naskah biasa dan menentukan kode klasifikasi dan indeks pada naskah dinas

- 11 penting, atau mencantumkan kode surat dan unit pengolahnya pada daftar agenda sesuai dengan nomor urut yang tersedia.
- 11 c. Pengolahan surat yang dilakukan dengan cara disposisi dan arahan surat di catat dalam buku agenda sesuai dengan nomor yang bersangkutan

## 11 2. Prosedur pengelolaan surat keluar

Pada unit pengolahan meliputi , pengelompokkan, surat-surat yang akan dikirim keluar di kelompokkan berdasarkan jenisnya, yaitu surat penting dan surat biasa, dan surat tertutup

### a. Unit kearsipan,

11 Penerimaan, menerima dan memeriksa surat-surat keluar tindakan beserta kelengkapannya dari tata usaha pengolah, kemudian mengembalikan surat keluar setelah distempel tanggal dan jam pengiriman serta lembar pengantar pertama kepada tata usaha

### 11 b. Pengiriman surat

Setelah dilengkapi dengan nomor, stempel, cap dinas dan dimasukkan dalam sampul, dikirimkan kealamat tujuan surat yang dicatatpada surat pengantar.

## 7 2.4. Hubungan Penerapan Standar Operasional Prosedur Terhadap Kinerja Pegawai

Dilihat dari fungsinya, Standar operasional prosedur berfungsi membentuk sistem kerja yang teratur, sistematis, dan dapat dibertanggung jawabkan, menggambarkan bagaimana tujuan pekerjaan dilaksanakan sesuai dengan kebijakan dan peraturan yang berlaku, menjelaskan bagaimana proses pelaksanaan kegiatan berlangsung, sebagai sarana tat urutan dari urutan dari pelaksanaan pekerjaan harian sebagaimana metode yang ditetapkan, menjamin konsistensi dan proses kerja yang sangat sistematis, dan menetapkan hubungan timbal balik satuan kerja. Secara umum, standar operasonla prosedur merupakan gambaran langkah-langkah kerja (sistem, mekanisme, dan tat kerja internal) yang diperlukan dalam

pelaksanaan suatu tugas untuk mencapai tujuan instansi. Standar operasional prosedur sebagai suatu alat dokumentasi atau instrumen memuat tentang proses dan prosedur kegiatan yang bersifat efektif dan efisien berdasarkan suatu standar yang sudah baik. Pengembangan instrumen manajemen tersebut dimaksudkan untuk memastikan bahwa proses pelayanan diseluruh unit kerja dapat terkendali dan dapat berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Menurut Suzaki standarisasi sangat diperlukan untuk menentukan arah perbaikan kinerja untuk, oleh sebab itu untuk memperbaiki kinerja produksi diperlukan standar operasional prosedur kerja atau SOP yang berlaku. Selanjutnya, untuk perbaikan diperlukan proses standar prosedur kerja yang efektif dan efisien dengan menetapkan standar kerja atau standar operasi kerja yang akan diajukan oleh pegawai dan karyawan.

#### **2.5. Manfaat Standar Operasional Prosedur**

Setiap instansi pemerintah sudah seharusnya menggunakan Standar Operasional Prosedur dalam menjalankan segala aktivitas yang ada pada kinerja pegawai bahkan sangat diperlukan untuk membantu pekerjaan yang ada. Untuk itu Standar Operasional Prosedur sangatlah menjadi kebutuhan untuk setiap instansi dan dapat menciptakan aturan-aturan dalam melaksanakan tugas yang ada pada organisasi UPT Pelayanan Sosial anak Gunungsitoli, selain memberikan kemudahan bagi pegawai. Standar Operasional Prosedur juga memberikan kepastian hukum bagi pegawai dalam setiap pelaksanaan kegiatan aktivitas atau tugas mereka, peraturan kepala lembaga administrasi Negara undang-undang nomor 14 tahun 2013, pasal 1 tentang organisasi dan tata kerja lembaga administrasi Negara, mengatakan bahwa Standar operasional prosedur di lingkungan lembaga administrasi Negara yang selanjutnya disingkat Standar Operasional Prosedur, merupakan acuan bagi pegawai di lingkungan lembaga administrasi Negara dalam melaksanakan proses manajemen dan pemberian pelayanan, baik kepada pihak internal maupun eksternal.

Dalam pembuatan Standar Operasional Prosedur menurut Sailendra (2015:170) mengatakan, untuk mempertahankan kestabilan untuk menjalankan prosedur kerja dan merupakan salah satu alat untuk mengembangkan kinerja pegawai serta untuk mengurangi kesalahan dalam melakukan suatu pekerjaan dan efisiensi waktu karena dalam proses kerja sudah terstruktur dalam aturan tertulis. Beberapa manfaat Standar Operasional Prosedur pada UPT pelayanan sosial anak gunungsitoli sebagai berikut :

1. Sebagai standarisasi atau cara yang dilakukan para pegawai untuk menyelesaikan pekerjaan khusus, serta mengurangi kesalahan dan kelalaian.
2. Standar Operasional Prosedur dapat membantu Staf agar lebih mandiri serta tidak tergantung pada manajemen, sehingga pimpinan tidak perlu turun langsung kelapangan dalam pekerjaan sehari-hari.
3. Memberikan tanggung jawab khusus pada setiap pekerja.
4. Menciptakan standar kerja yang baik agar dapat meningkatkan kualitas kerja antar semua pegawai.
5. Menyediakan pedoman kerja bagi setiap kerja.
6. Membantu penelusuran terhadap suatu kesalahan yang bisa saja terjadi pada suatu pekerjaan.

## **2.6. Tujuan Standar Operasional Prosedur dan Fungsi**

Standar Operasional Prosedur memiliki tujuan sebagai dasar untuk mengatur cara kerja secara individu dalam bekerja dan sekaligus memberikan kualitas bagi setiap instansi. Secara umum tujuan Standar Operasional Prosedur untuk menjamin setiap unit kerja dalam menjalankan aktivitas dengan tepat, cepat, dan efektif dan efisien. Fungsi Standar Operasional Prosedur adalah sebagai pedoman kerja sebagai dasar hukum, sebagai informasi hambatan kerja dan tolak ukur kedisiplinan. Fungsi utama Standar Operasional Prosedur tahapan dan urutan suatu pekerjaan akan menuntun para karyawan dalam menyelesaikan tugasnya. Dengan

adanya Standar Operasional Prosedur, kinerja pegawai bisa lebih terarah dan optimal.

Menurut Fatimah (2015: 51), tujuan utama dalam penyusunan Standar Operasional Prosedur pada dasarnya, untuk memberikan panduan atau pedoman kerja agar kegiatan dapat terkontrol. Dengan harapan target yang diharapkan dapat berjalan dengan baik dan tepat waktu dan dapat terwujud secara maksimal.

Tujuan membuat Standar operasional prosedur (SOP) menurut Ekotama (2015 : 42), dalam judul “ cara mudah bikin SOP agar bisnis lebih praktis” adalah menyederhanakan pekerjaan kita supaya hanya berfokus pada intinya, tetapi cepat dan tepat. Dengan cara ini, keuntungan mudah di raih, pemborosan diminimalisasi, dan kebocoran keuangan bisa dicegah. Sedangkan, Tujuan pembuatan SOP adalah untuk menjelaskan perincian atau standar yang tetap mengenai aktivitas pekerjaan yang berulang-ulang yang diselenggarakan dalam suatu organisasi. Menurut Fajar Nur'Aini (2016:38) tujuan pembuatan standar operasional prosedur adalah sebagai berikut :

- a. Konsistensi SOP dibuat agar setiap pelaksana/petugas/pegawai mengetahui standar yang telah ditetapkan, sehingga mereka mampu menjaga konsistensi dan tingkat kinerja petugas / pegawai / pelaksana atau tim.
- b. Kejelasan Tugas SOP dibuat agar setiap pelaksana / petugas / pegawai mengetahui dengan jelas peran dan fungsi tiap-tiap posisi dalam organisasi.
- c. Kejelasan Alur SOP dapat memperjelas alur tugas, wewenang, dan tanggung jawab apa saja dari masing-masing pelaksana / petugas / pegawai terkait.
- d. Melindungi Organisasi Secara tidak langsung, SOP dibuat dengan tujuan untuk melindungi organisasi atau unit kerja, serta petugas atau pegawai dari tindakan mal-praktik, atau kesalahan yang bersumber dari administrasi atau faktor lainnya yang dapat berdampak buruk bagi keberlangsungan hidup organisasi.



- e. Meminimalisasi Kesalahan Dengan kejelasan tugas, alur, tanggung jawab dan wewenang, maka setiap pelaksana / petugas / pegawai dapat meminimalisasi atau menghindari kegagalan, kesalahan, keraguan, dan duplikasi dalam bekerja.
- f. Efisiensi SOP dibuat dengan tujuan membuat semua pekerjaan menjadi lebih efisien. Semua aktivitas kerja diharapkan dapat lebih cepat, cermat dan tepat sesuai dengan tujuan atau hasil yang ingin diraih, dengan bantuan SOP yang ada.
- g. Penyelesaian Masalah SOP berisi aturan dan batasan-batasan tertentu, bisa saja dalam pelaksanaannya terjadi gesekan antar karyawan yang menyebabkan konflik yang berkepanjangan. Selain perlu adanya campur tangan supervisor atau atasan, SOP juga dapat dijadikan landasan agar setiap karyawan dapat bekerja sesuai koridor kembali, yaitu tunduk pada aturan dan batasan sesuai SOP.
- h. Batasan Pertahanan Terkadang banyak pihak eksternal yang dengan seandainya ingin mengetahui hal-hal yang sifatnya sangat privat bagi perusahaan. Sebagai contoh, seorang peneliti yang menginginkan untuk melakukan penelitian perilaku kerja dari sebuah organisasi (institusi). Dengan adanya SOP yang baku, maka pihak peneliti wajib melewati beberapa prosedur. Mereka tidak bisa langsung menuju ke bagian departemen atau bagian tertentu.

Sementara Fungsi Standar operasional prosedur diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Dapat mempermudah pekerjaan pegawai atau Tim.
2. Memiliki dasar hukum bila terjadi penyimpangan
3. Dapat diketahui dengan jelas suatu hambatan dan mempermudah dalam melakukan pekerjaan.
4. Mengarahkan karyawan atau pegawai agar disiplin dalam melakukan tugas masing-masing.
5. Menjadi pedoman atau panduan dalam melaksanakan pekerjaan dalam tim.

Melalui penjelasan tujuan dari fungsi Standar operasional prosedur diatas. Bahwa dapat ditarik kesimpulan bahwa dengan adanya standar operasional prosedur sangat di perlukan untk orhganisasi dan memiliki kegunaan dalam mencapai suatu maka dapat disimpulkan bahwa dengan adanya SOP sangat dibutuhkan oleh suatu organisasi dan memiliki peran yang penting untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efesien.

## 2.7. Indikator Standar Operasional Prosedur

Menurut Santoso(2014:10-14)

1. **Konsisten** Setiap perusahaan bagaimanapun bentuk dan apapun jenisnya, membutuhkan sebuah panduan untuk menjalankan tugas dan fungsinya setiap unit perusahaan. Standard Operating Procedure yang digunakan haruslah konsisten (tetap) agar menjadi sebuah pedoman bagi pelaksanaanya.
2. **Efektif**  
Efektif adalah pencapaian tujuan atau target yang telah ditetapkan dalam batas waktu tertentu dalam mencapai hasil akhir yang diinginkan oleh suatu perusahaan.
3. **Efisiensi**  
Efisiensi yang di harapkan adanya SOP adalah kemampuan atau aktivitas untuk meminimalisir kerugian atau pemborosan sumber daya dalam menghasilkan atau melaksanakan suatu pekerjaan.
4. **Sistematis**  
Sistematis adalah berpikir serta berbuat yang bersistem, yaitu berurutan, rustun, serta tidak tumpang tindih.
5. **Terkelola dengan baik** Standard Operating Procedure (SOP) dikendalikan dan dijalankan oleh perusahaan dengan baik maksudnya memiliki dengan standar yang telah ditetapkan.

## 2.8. Unsur-unsur penting dalam Penyusunan SOP

Standar operasional Prosedur memiliki manfaat sebagai acuan penyusunan. Selain itu berfungsi juga sebagai control pelaksanaan penyusunan Standar Operasional Prosedur. Dalam Standar Operasional Prosedur sendiri memiliki unsure-unsur tersebut tidak selalu merupakan urutan-urutan yang harus dipenuhi secara lengkap, karena setiap penyusunan Standar Operasional Prosedur mempunyai kebutuhan yang berbeda dalam setiap organisasi menurut Tambunan,Rudi.M (2013 : 14). Unsur-unsur Standar Operasional Prosedur yang digunakan sebagai acuan dalam penyusunan Standar Operasional Prosedur sebagai berikut:

### 1. Tujuan

penyusunan Standar Operasional Prosedur merupakan landasan setiap prosedur dan langkah-langkah kegiatan dalam Standar Operasional Prosedur Kebijakan

Yang memiliki tujuan untuk mendukung pelaksanaan prosedur secara efektif, efisien dan bersifat spesifik untuk masing-masing prosedur

### 2. Petunjuk operasional

Sangat penting untuk mengarahkan pengguna bagaimana membaca dan memahami dokumen Standar Operasional Prosedur. Petunjuk operasional disajikan di halaman awal pedoman. Petunjuk ini harus dinyatakan dengan bahasa yang jelas dan mudah dipahami.

### 3. Pihak yang terlibat

Sebagai pihak yang menyusun sebaiknya Standar Operasional Prosedur disusun oleh satu tim. Hal ini bertujuan untuk dalam pelaksanaan Standar Operasional Prosedur mudah dikomunikasikan dengan baik.

### 4. Formulir

Yang dimaksud formulir adalah bentuk standar dan dokumen-dokumen kosong atau lazim juga disebut blanko atau dokumen, yang lazim digunakan dalam menjalankan prosedur tertentu sebagai media

yang menghubungkan tiap keputusan dan kegiatan yang dilakukan oleh setiap pihak yang terlibat di dalam prosedur tersebut.

Didalam SOP, formulir atau blanko atau dokumen, merupakan media validasi dan kontrol prosedur. Karena keberadaan formulir atau blanko atau dokumen di dalam suatu prosedur memiliki fungsi sebagai sumber terpenting untuk kontrol dan pelaksanaan audit, tidak hanya berfungsi sebagai media agar terlaksana relasi keputusan dan kegiatan antar pihak- pihak yang terlibat dalam prosedur. Oleh karena itu, di dalam pedoman SOP, dalam setiap prosedur, harus pula dijelaskan dengan tepat bagaimana cara pengisian setiap formulir yang digunakan dalam prosedur yang bersangkutan.

#### 5. Masukan

Setelah formulir sebagai media masukan disiapkan, maka kegiatan di dalam sistem dapat dilakukan, dengan asumsi bahwa kualitas data sudah memenuhi persyaratan sesuai yang dinyatakan dalam kebijakan ataupun syarat prosedur.

#### 6. Proses

Proses adalah tahapan lanjutan setelah tahapan masukan dalam prosedur. Proses dapat terdiri dari satu atau lebih subproses. Hal ini juga dapat terjadi pada prosedur suatu organisasi. Proses (dan sub proses) adalah kegiatan yang bertujuan mengubah masukan menjadi keluaran. Data dan informasi di dalam masukan diubah menjadi informasi dan knowledge yang dibutuhkan oleh organisasi untuk pengambilan keputusan dan melaksanakan kegiatan dalam rangka mencapai tujuan yang ditetapkan, baik jangka pendek maupun jangka panjang.

#### 7. Laporan

Laporan yang dimaksud dalam SOP harus dibedakan dengan formulir, blanko, atau dokumen. Laporan dalam suatu prosedur, biasanya sangat spesifik dan tidak akan sama dengan laporan yang diproduksi di dalam prosedur lainnya.

#### 8. Validasi

Validasi adalah bagian yang penting dalam pengambilan keputusan dan pelaksanaan kegiatan di dalam organisasi. Tujuan dari melakukan validasi adalah untuk memastikan bahwa semua keputusan yang diambil dan kegiatan yang dilakukan telah sah (valid).

#### 9. Kontrol

Kontrol dapat dibagi dengan berbagai cara. Ada yang menurut spesifikasinya, prosedur, kepatuhannya, dan sebagainya. Untuk dapat menerapkan SOP dan prosedur-prosedur, maka kontrol yang diterapkan harus mencakup semua bentuk kontrol tersebut Tambunan, (2013: 142-165).

### 2.9. Penerapan Standar Operasional Prosedur Terhadap Kinerja Pegawai

Dilihat dari fungsinya, SOP berfungsi membentuk sistem kerja dan aliran kerja yang teratur, sistematis, dan dapat dipertanggungjawabkan, menggambarkan bagaimana tujuan pekerjaan dilaksanakan sesuai dengan kebijakan dan peraturan yang berlaku, menjelaskan bagaimana proses pelaksanaan kegiatan berlangsung, sebagai sarana tata urutan dari pelaksanaan pekerjaan harian sebagaimana metode yang ditetapkan, menjamin konsistensi dan proses kerja yang sangat sistematis, dan menetapkan hubungan timbal balik satuan kerja.

Secara umum, SOP merupakan gambaran langkah-langkah kerja (sistem, mekanisme dan tata kerja internal) yang diperlukan dalam pelaksanaan 34 suatu tugas untuk mencapai tujuan instansi. SOP sebagai suatu dokumen atau instrumen memuat tentang proses dan prosedur suatu kegiatan yang bersifat efektif dan efisien berdasarkan suatu standar yang sudah baik. Pengembangan instrumen manajemen tersebut dimaksudkan untuk memastikan bahwa proses pelayanan diseluruh unit kerja dapat terkendali dan dapat berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Menurut Suzaki, standarisasi sangat diperlukan untuk menentukan arah perbaikan kinerja. Untuk memperbaiki kinerja produksi diperlukan standar prosedur kerja atau SOP. Selanjutnya, untuk perbaikan proses diperlukan

standar prosedur kerja yang efektif dan efisien dengan menetapkan standar kerja atau standar operasi kerja (standar of operating prosedur atau SOP) yang akan diacu oleh karyawan

## 2.10 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah upaya peneliti untuk mencari perbandingan dan selanjutnya untuk menemukan inspirasi baru untuk penelitian selanjutnya di samping itu kajian terdahulu membantu penelitian dapat memposisikan penelitian serta menunjukkan orisinalitas dari penelitian. Pada bagaian ini peneliti mencamtumkan berbagai hasil penelitian terdahulu terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan, kemudian membuat ringkasannya, baik penelitian yang sudah terpublikasikan atau belum terpublikasikan. Berikut merupakan penelitian terdahulu yang masih terkait dengan tema yang penulis kaji.

1. Penelitian oleh Desi Rahmaningtias dan Shinta Wahyu Hati Penelitian yang dilakukan oleh Rahmaningtias & Hati (2020:105), tentang “Perancangan Standard Operating Procedure (SOP) dan Sistem Informasi Barang Masuk dan Keluar pada Ritel PT Krisna Makmur Abadi” mengkaji tentang perancangan SOP pada suatu usaha dan dengan latar belakang belum terdapat SOP pada usaha tersebut sehingga tidak ada yang dapat dijadikan pedoman, membantu perusahaan dalam menjalankan aktivitas operasionalnya, dan meningkatkan kinerja karyawan. Pengumpulan data dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Penelitian yang dihasilkan berupa rancangan Standard Operating Procedure (SOP) dan Aplikasi Sistem Informasi Inventory, Persamaan dengan penelitian penulis yaitu sama-sama menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif beserta dengan pengumpulan data yang dilakukan, dan tempat usaha penelitian belum mempunyai SOP untuk dijadikan pedoman. Untuk perbedaannya yaitu pada penelitian penulis membuat SOP, Pengadaan Bahan Baku sedangkan penelitian oleh Desi Rahmaningtias

dan Shinta Wahyu Hati membuat SOP dan sistem informasi barang masuk dan keluar.

2. Penelitian oleh Chesley Tanujaya Penelitian yang dilakukan oleh Tanujaya (2017:90), yang berjudul “Perancangan Standart Operational Procedure Produksi pada Perusahaan Coffeein” memuat tentang perancangan SOP produksi untuk menjadi pedoman produksi pada usaha Coffeein selain itu juga agar perusahaan mempunyai ketetapan instruksi pekerjaan. Metode penelitian yaitu deskriptif kualitatif, teknik analisis data menggunakan template yang diisi dengan flowchart dan menjadi draft. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa standart operational procedure dapat dijadikan dasar instruksi kerja karyawan maupun pemilik perusahaan dan membantu penilaian kinerja karyawan gunakan. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian penulis yaitu pada metode yang digunakan serta hasil akhir berupa SOP yang dapat dijadikan dasar instruksi kerja dengan konsisten. Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian penulis yaitu pada teknik analisis data dan jenis usaha yang menjadi tempat penelitian.
3. Penelitian oleh Yaning Tri Hapsari dan Kurniawanti Penelitian yang dilakukan Hapsari & Kurniawanti 2018:8) yang berjudul “Perancangan Standar Operasional Prosedur Pada Proses Produksi Frozen Food” mengkaji tentang perancangan dokumen tertulis mengenai langkah-langkah proses produksi pada usaha frozen food. Menggunakan metode wawancara dan observasi. Hasil SOP ditampilkan dengan flowchart atau bagan, Persamaan dengan penelitian penulis yaitu pada latar belakang pembuatan SOP, karena usaha belum memiliki proses langkah-langkah secara tertulis dan membantu karyawan yang bertugas agar semakin mudah dan konsisten dalam bekerja. Perbedaannya yaitu pada hasil akhir SOP dari penulis tidak hanya berbentuk bagan tetapi ada juga bentuk draft tulisan.
4. Penelitian oleh Herry Sanoto Penelitian yang dilakukan oleh Sanoto (2020:264), berjudul “Penyusunan Standard Operating Procedures (SOP) Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkayang dalam Rangka

Peningkatan Mutu Manajemen Organisasi” yang bertujuan untuk memberikan panduan dalam menjalankan tupoksi bagi aparat pegawai negeri sipil di lingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkayang serata meningkatkan mutu dalam organisasi tersebut. Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara dan observasi. Persamaan dengan penelitian penulis yaitu pembuatan SOP sebagai panduan dalam melakukan suatu kegiatan, dan persamaan pemakaian metode deskriptif kualitatif beserta teknik pengumpulan data. Perbedaannya yaitu penulis melakukan perancangan SOP pengadaan bahan baku pada UMKM Mandiri, sedangkan penelitian tersebut SOP kegiatan pada instansi pemerintahan, perbedaan selanjutnya yaitu pada penelitian tersebut melakukan penyempurnaan SOP yang ada, sedangkan usaha penelitian penulis belum mempunyai SOP sedari awal.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Asih & Fitriani (2018:144), dengan judul “Penyusunan Standard Operating Procedure (SOP) Produksi Produk Inovasi Ecobrick” dimana penelitian ini bertujuan untuk menyusun SOP produksi ecobrick yang sistematis dan terstruktur sehingga terjaga kualitas dan konsistensi produk baik dari segi estetika maupun berat produk. Penelitian ini dilakukan menggunakan metode kualitatif, seperti observasi, wawancara dengan pelaku dan pakar SOP, dan dokumentasi. Kemudian, metode analisa data oleh Miles dan Huberman dilakukan, seperti reduksi, evaluasi dan penarikan kesimpulan. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah metode yang digunakan kualitatif serta melakukan teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara. Selain itu persamaan lainnya adalah jenis output yang dihasilkan merupakan sebuah SOP secara tertulis agar terjaga kualitas dan konsistensi produk. Perbedaannya yaitu untuk penelitian ini tidak adanya pelaku pakar yang mendampingi pembuatan pengumpulan data dari berbagai sumber dan data dari pemilik UMKM sendiri.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian**

##### **a. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Dengan dikembangkan observasi langsung, melakukan wawancara dan mengumpulkan data tersebut berupa dokumen, yang bertujuan untuk membuat gambaran secara sistematis dan akurat. Peneliti melakukan dengan cara mengumpulkan data sebagai data kemudian di proses dan dianalisis lebih lanjut serta diambil kesimpulan. Pendekatan kualitatif ini bertujuan untuk mendapatkan informasi lengkap tentang “Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur Dalam Pelaksanaan Kerja di UPT Pelayanan Sosial Anak Gunungsitoli”.

##### **b. Jenis Penelitian**

Penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. penelitian deskriptif adalah metode penelitian yang berusaha menggambarkan dan menginterpretasikan objek apa adanya. Tujuan dari penelitian deskriptif untuk pemecahan masalah secara sistematis. Menurut Sugiyono (2017:9) dengan penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme ataupun enterprefetif, di pergunakan untuk meneliti kondisi obyek yang alamiah dimana peneliti adalah instrumen kunci teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan observasi, wawancara, dan dokumentasi, data yang di peroleh cenderung kualitatif, analisis data bersifat induktif/ kualitatif serta hasil penelitian bersifat untuk memahami makna, memahami keunikan mengkontruksi fenomena. alasan menggunakan metode ini di karenakan peneliti berusaha mendeskripsikan ataupun menggambarkan

6 mengenai Penerapan Standar Operasional Prosedur Dalam Pelaksanaan Kerja Di UPT Pelayanan Sosial Anak Gunungsitoli.

### 3.2. Variabel Penelitian

Variabel penelitian pada dasarnya merupakan segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut yang kemudian dapat ditarik kesimpulan. Variabel dalam penelitian ini yaitu variabel tunggal. Menurut Abuzar Asra (2017 :381) variabel tunggal juga disebut dengan indeks tunggal. Indeks atau variabel tunggal hanya membahas satu variabel saja. Penelitian ini dengan judul Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur dalam pelaksanaan kerja di UPT pelayanan sosial anak gunungsitoli.

### 3.3. Lokasi Dan Jadwal Penelitian

#### a. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini, yang menjadi lokasi penelitian adalah UPT Pelayanan Sosial Anak Gunungsitoli yang berada di Kota Gunungsitoli Jln. Tirta No 10 KBN. Alasan peneliti memilih UPT Pelayanan Sosial Anak Gunungsitoli sebagai tempat penelitian karena masalah-masalah yang akan diteliti dapat ditemukan di lokasi tersebut. selain itu lokasi penelitian ini mudah dijangkau oleh peneliti.

#### b. Jadwal Penelitian

Jadwal penelitian yang meliputi persiapan, pelaksanaan dan pelaporan hasil penelitian dalam bentuk bar chat yang dilaksanakan dalam waktu bulan terhitung dari bulan maret hingga bulan Agustus 2023.

Bagan 3.1.  
(Jadwal Penelitian)

No	Kegiatan	2023						
		Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus
1	Pengajuan Judul Proposal							
2	Penyusunan Proposal							
3	Bimbingan Penulisan Skripsi							
4	Pengolahan Data							
5	Pelaksanaan Penelitian							
6	Membuat panduan wawancara							
7	Seminar Proposal							
8	Ujian Skripsi							

### 3.4. Instrument Penelitian

Instrumen penelitian kualitatif menurut sugiyono (2016:30) merupakan penelitian itu sendiri, hal ini baik seorang peneliti menjadi alat untuk merekam informasi selama berlangsungnya penelitian. Peneliti langsung ke lapangan serta mnegumpulkan data yang akan diperlukan pada penelitian. Jika fokus penelitian menjadi jelas maka akan memberikan hasil yang bagus dan dapat dikembangkan instrumen yang digunakan peneliti, dan diharapkan dapat melengkapi data instrument penelitian yang dimaksud disini adalah alat yang dipakai oleh peneliti dalam melakukan penelitian dan dalam mengumpulkan data atau seperti alat perekam untuk wawancara secara langsung. Pengambilan gambar untuk wawancara secara langsung, Instrumen yang digunakan adalah pedoman dalam melakukan observasi dan wawancara.

### 3.5. Sumber Data

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai penelitian yang terkait. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dimana menggunakan dua jenis sumber data yaitu sebagai berikut:

#### 1. Data primer

Data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. data dikumpulkan oleh peneliti sendiri dan dikembangkan oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau objek tempat penelitian dilakukan. Peneliti menggunakan hasil wawancara yang didapatkan dari responden mengenai topik penelitian sebagai data primer, menurut Sugiyono (2017: 225). Peneliti dalam penelitian ini menentukan kriteria responden yang menurut peneliti mampu memberikan jawaban yang dibutuhkan oleh peneliti dalam memecahkan masalah peneliti. Maka yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 4 orang yakni,

Ka. UPT, Ka. TU, Seksi Terminasi dan Pembinaan Lanjut, Seksi Pengasuhan.

#### 2. Data sekunder

Data sekunder yaitu merupakan sumber data yang tidak langsung dikumpulkan sebelumnya dan dengan sengaja dikumpulkan oleh peneliti untuk melengkapi kebutuhan data peneliti. Data sekunder sumber data yang dapat dikumpulkan melalui berbagai sumber kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Data ini dapat ditemukan dengan cepat Sugiyono, (2017 : 225).

### 3.6. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data, observasi, wawancara dan dokumentasi yang akan dijelaskan dibawah ini :

#### a. Observasi

Menurut Sugiyono (2018:229), “Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain”. Melalui kegiatan observasi peneliti dapat belajar tentang perilaku dan makna dari perilaku tersebut. Peneliti yang memberi makna tentang apa yang diamatinya dalam reliabilitas dan dalam konteks yang alami, ialah yang bertanya dan juga yang melihat bagaimana hubungan antara satu aspek dengan aspek yang lain pada objek yang ditelitinya.

#### b. Wawancara

Menurut Suiyono (2018:467) ‘Menurut Sugiyono (2018: 467), “jenis wawancara ini sudah termasuk dalam kategori in-depth interview, dimana wawancara semiterstruktur dilakukan dengan mengajukan pertanyaan secara bebas dibandingkan wawancara terstruktur namun masih tetap berada pada pedoman wawancara yang sudah dibuat”. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk menemukan data dari permasalahan secara lebih terbuka.

#### c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang digunakan untuk menelusuri data historis, Menurut Bugin (2013: 153), mengatakan bahwa; “Sifat utama dari data ini tak terbatas pada ruang waktu sehingga memberikan peluang kepada peneliti untuk hal-hal yang telah silam”.

### 3.7. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang sesuai dengan pendekatan penelitian adalah deskriptif kualitatif. Data kualitatif digambarkan dengan kata-kata ataupun dengan kalimat. Menurut Sugiyono (2018:482), “Analisis data adalah

proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Pengolahan dari data kualitatif ini dilakukan dengan menggunakan langkah-langkah sebagai berikut:

5

#### 1. Pengumpulan Data

Langkah ini adalah mengonversi hasil wawancara suara menjadi sebuah teks (transkrip), men-scanning materi, mengetik data lapangan atau memilah-milah dan menyusun data tersebut kedalam jenis-jenis yang berbeda tergantung pada sumber informasi.

#### 2. Reduksi Data

Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tak perlu dan mengorganisasikan data-data yang telah di reduksi memberikan gambaran yang lebih tajam tentang hasil pengamatan menjadi tema.

#### 3. Penyajian Data

Penyajian data merupakan analisis dalam bentuk matrik, network, chart atau grafis. Pada penelitian kualitatif, penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, tabel, bagan dan hubungan antar kategori. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, dan tersusun sehingga akan semakin mudah dipahami.

#### 4. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan merupakan penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah apabila tidak ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung tahap pengumpulan berikutnya. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian**

##### **4.1.1. Sejarah UPT Pelayanan Sosial Anak Gunungsitoli**

Unit pelaksanaan teknis atau UPT Pelayanan Sosial Anak Gunungsitoli Provinsi Sumatera Utara berlokasi di Jalan Tirta No 10 Kbn Gunungsitoli. UPT Pelayanan Sosial Anak Gunungsitoli ini berdiri sejak tahun 2017 dan merupakan satu-satunya unit pelayanan teknis pelayanan sosial anak gunungsitoli milik pemerintah provinsi sumatera utara dibawah naungan dinas sosial yang secara khusus difungsikan sebagai wadah untuk menampung, mengasuh, dan merawat anak yang kurang mampu. UPT Pelayanan sosial anak Gunungsitoli tahun anggaran 2021 merupakan UPT yang telah berdiri selama 5 (lima) tahun, yang pendiriannya sesuai dengan Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Utara No. 6 Tahun 2016. Tanggal 21 Desember 2016 tentang pembentukan dan susunan perangkat daerah Provinsi Sumatera Utara dan Peraturan Gubernur Sumatera Utara No. 18 Tahun 2016 tanggal 27 Desember 2016 tentang Susunan Organisasi Dinas-Dinas Daerah Provinsi Sumatera Utara. Sebelumnya UPT ini masih bagian dari UPT. Pelayanan Sosial Gepeng dan anak wilayah Tapanuli tengah dan Gunungsitoli yang berkedudukan di Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah. Jadi UPT. Pelayanan Sosial Anak Gunungsitoli telah resmi berdiri sejak Tanggal 21 Desember 2016 dan mulai terbentuk Personil Strukturnya sejak Januari 2017. Jadi UPT ini telah beroperasi secara mandiri selama 7 (tujuh) Tahun. Dalam pelaksanaan operasionalnya selama tahun anggaran 2021 ada beberapa kegiatan yang telah dilaksanakan di UPT Pelayanan Sosial Anak Gunungsitoli yang berkaitan dengan kegiatan Pelayanan Sosial kepada para Penerima Manfaat di UPT Pelayanan Sosial Anak Kota Gunungsitoli.

#### 4.1.2. VISI dan MISI UPT Pelayanan Sosial Anak Gunungsitoli

Adapun yang menjadi Visi dan Misi UPT Pelayanan Sosial Anak Gunungsitoli dalam mendukung dan meningkatkan pelaksanaan kerja di UPT Pelayanan Sosial Anak Gunungsitoli.

- a. VISI  
terwujudnya masyarakat Sumatera Utara yang sejahtera, mandiri dan bebas dari permasalahan kesejahteraan sosial
- b. MISI  
meningkatkan harkat, martabat dan kualitas hidup Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS)

#### 4.1.3. Struktur Organisasi

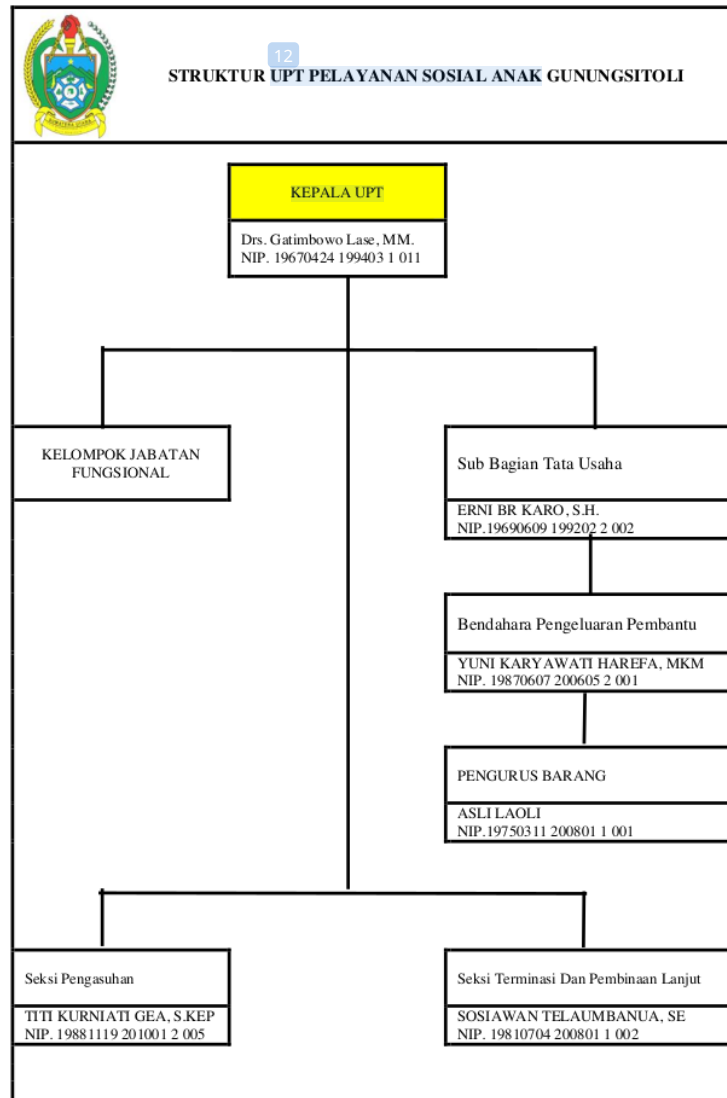
Struktur organisasi merupakan kerangka yang mengelompokkan hubungan antara orang-orang pada suatu organisasi. Setiap bagian dalam organisasi memiliki pengertian tentang iklim organisasi dan pembagian tugas bagaimana masing-masing setiap bagian berhubungan satu dengan yang lainnya dan wewenang yang didelegasi pada bagian masing-masing.

Struktur organisasi yang terencana akan sangat membantu kelancaran usaha dan berfungsi menjelaskan kewajiban dan iklim organisasi yang dimaksud untuk mempermudah dan mengatasi pelaksanaan pekerjaan tersebut. Dengan demikian, sudah merupakan keharusan bagian seorang pimpinan atau atasan untuk memikirkan dan menciptakan pembagian tugas yang tepat bagi setiap tingkat bila ia mencapai tujuan. Berikut ini merupakan struktur organisasi di UPT Pelayanan Sosial Anak Gunungsitoli.



Gambar 4.1

Struktur UPT Pelayanan Sosial Anak Gunungsitoli



Sumber: Struktur Organisasi UPT Pelayanan Sosial Anak Gunungsitoli

4.1.4 Uraian Tugas Serta Tanggung Jawab UPT Pelayanan Sosial Anak  
Gunungsitoli

1. Kepala UPTD mempunyai uraian tugas :

- a. menyelenggarakan pembinaan, bimbingan, arahan, pemantauan pengawasan/pengendalian penyelenggaraan pelayanan sosial dan penegakan disiplin pegawai lingkup UPTD Pelayanan Sosial Anak Gunungsitoli, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b. menyelenggarakan penyusunan perencanaan dan program kegiatan UPTD;
- c. menyelenggarakan norma, Standar, Prosedur dan kriteria dalam melaksanakan UPTD;
- d. menyelenggarakan pengelolaan bahan/data, registrasi, observasi, identifikasi dan diagnosa sosial dalam penyelenggaraan UPTD;
- e. menyelenggarakan pemberian pelayanan pengetahuan dasar, bimbingan mental, fisik, sosial, keterampilan, perlindungan sosial, advokasi sosial dan rujukan sesuai ketentuan peraturan perundangundangan;
- f. menyelenggarakan fasilitasi pelayanan sosial, sesuai Standar yang ditetapkan;
- g. menyelenggarakan hubungan antar lembaga, kemitraan, kerja sama dan koordinasi dengan Kabupaten/Kota sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- h. menyelenggarakan pembinaan monitoring dan evaluasi dalam penyelenggaraan pelayanan sosial
- i. menyelenggarakan pemberian masukan dan tugas lain yang diberikan kepada Kepala Dinas
- j. menyelenggarakan penyusunan laporan dan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugasnya, sesuai Standar yang ditetapkan

Untuk melaksanakan tugas, fungsi dan uraian tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2) dan ayat (3), Kepala UPTD Pelayanan Sosial Anak Gunungsitoli dibantu :

- a. Subbagian Tata Usaha
- b. Seksi Pengasuhan

c. Seksi Terminasi dan Pembinaan Lanjut.

2. Kepala Subbagian Tata Usaha mempunyai uraian tugas :

- a. melaksanakan pembinaan, bimbingan, arahan dan persiapan penegakan disiplin pegawai pada lingkup Subbagian Tata Usaha
- b. melaksanakan persiapan penyusunan perencanaan dan program kegiatan Subbagian Tata Usaha dan UPTD
- c. melaksanakan kegiatan sesuai Standar, norma, Prosedur dan kriteria dalam bidang penatausahaan/administrasi/arsip dan dokumentasi, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan
- d. melaksanakan pengumpulan, pengolahan dan penyajian bahan/data dalam bidang ketatausahaan/ administrasi, arsip dan dokumen
- e. melaksanakan penatausahaan/administrasi, persuratan/naskah dinas, penerimaan, pendistribusian surat-surat dan arsip, sesuai ketentuan yang ditetapkan;
- f. melaksanakan administrasi kepegawaian, kenaikan pangkat, gaji berkala, pensiun pegawai, tugas/izinbelajar, pendidikan pelatihan kepemimpinan/ struktural, fungsional/teknis, fasilitasi dan koordinasi mutasi, kesejahteraan pegawai sesuai Standar yang ditetapkan;
- g. melaksanakan administrasi keuangan, pembuat gaji, perjalanan dinas, dan pengaturan bendaharawan, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- h. melaksanakan perawatan/pemeliharaan peralatan dan gedung kantor, kenyamanan, keamanan dan kebersihan kantor sesuai Standar yang ditetapkan;
- i. melaksanakan koordinasi pembinaan tenaga Kelompok Jabatan Fungsional pada UPTD, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan
- j. melaksanakan fasilitasi rapat-rapat internal dan eksternal, pelayanan umum kepada masyarakat dan pelayanan tamu-tamu UPTD, sesuai Standar yang ditetapkan
- k. melaksanakan urusan rumah tangga UPTD, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan

- l. melaksanakan penyusunan telaahan staf untuk bahan sebagai pengambilan kebijakan
- m. melaksanakan tugas lain yang diberikan Kepala UPTD
- n. melaksanakan penyusunan laporan dan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugasnya, sesuai Standar yang ditetapkan.

3. Kepala Seksi Pengasuhan mempunyai uraian tugas :

- a. melaksanakan pembinaan, bimbingan, arahan dan persiapan penegakan disiplin pegawai pada lingkup Seksi Pengasuhan
- b. melaksanakan kegiatan sesuai norma, Standar, Prosedur dan kriteria dalam bidang pengasuhan, perawatan, dan bimbingan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan
- c. melaksanakan pendekatan awal ke instansi terkait dan masyarakat dengan melaksanakan penjajakan, orientasi dan konsultasi, sosialisasi, motivasi, penelaahan dan penempatan dalam program pelayanan
- d. melaksanakan penerimaan yang mencakup kegiatan registrasi, home visit, assessment, case conference, penempatan dalam program pelayanan serta memberikan motivasi pengenalan program
- e. melaksanakan pembinaan dan pelayanan jasmani maupun rohani, sandang, pangan, kesehatan dan alat bantu klien;
- f. melaksanakan pengasuhan dan perawatan, bimbingan mental, sosial dan fisik serta bimbingan pengetahuan dasar, pendampingan pelajaran dan keterampilan;
- g. melaksanakan penyusunan telaahan staf untuk bahan sebagai pengambilan kebijakan;
- h. melaksanakan tugas lain yang diberikan Kepala UPTD;
- i. melaksanakan penyusunan laporan dan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugasnya, sesuai Standar yang ditetapkan.

4. Kepala Seksi Terminasi dan Pembinaan Lanjut mempunyai uraian tugas :
  - a. melaksanakan pembinaan, bimbingan, arahan dan persiapan penegakan disiplin pegawai pada lingkup Seksi Terminasi dan Pembinaan Lanjut
  - b. melaksanakan kegiatan sesuai Standar, norma, Prosedur dan kriteria dalam bidang terminasi dan pembinaan lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan
  - c. melaksanakan penyiapan bahan pelaksanaan urusan terminasi “Penerima Manfaat” yang telah selesai program rehabilitasi
  - d. melaksanakan perujukan ke lembaga pelayanan lain sesuai kebutuhan “Penerima Manfaat”
  - e. melaksanakan persiapan dan praktik belajar kerja
  - f. melaksanakan pengelolaan kegiatan keterampilan kerja yang bersifat ekonomis produktif pasca rehabilitasi dalam bentuk interaksi produksi (workshop)
  - g. melaksanakan pemberian bantuan sosial dan penyaluran/resosialisasi setelah rehabilitasi
  - h. melaksanakan pengkajian dan kerja sama dengan dunia usaha dalam rangka penempatan “Penerima Manfaat”
  - i. melaksanakan pembinaan lanjut bagi “Penerima Manfaat” yang telah diterminasi
  - j. melaksanakan penyusunan telaahan staf untuk bahan sebagai pengambilan kebijakan
  - k. melaksanakan tugas lain yang diberikan Kepala UPTD;
  - l. melaksanakan penyusunan laporan dan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugasnya, sesuai Standar yang ditetapkan.

4.1.4 SOP Pelaksanaan Kerja UPT Pelayanan Sosial Anak Gunungsitoli

Adapun yang menjadi SOP yang ada pada UPT Pelayanan Sosial Anak Gunungsitoli

1. SOP Penyusunan Arsip Pegawai
  - a. Mempelajari tata cara penyusunan Arsip pegawai
  - b. Mengklasifikasikan arsip pegawai berdasarkan kepemilikan arsip pegawai yang bersangkutan
  - c. Menyusun arsip pegawai ke dalam map plastic dan memasukkannya ke dalam box file
  - d. Menempelkan nomor induk pegawai di setiap box file pegawai
  - e. Memberikan nomor urut pada box file pegawai dan menyusunnya berdasarkan nomor urut tersebut
  - f. Mengumpulkan salinan dokumen mutakhir pegawai yang bersangkutan untuk diarsipkan di subbag tata usaha
  - g. Menyusun arsip pegawai secara mutakhir
  
2. SOP Pembuatan Daftar Absensi Dan Rekapitulasi Absensi Pegawai
  - a. Menyiapkan kertas untuk pembuatan daftar absensi pegawai harian
  - b. Mengetik dan mencetak daftar absensi sehari-harian pegawai
  - c. Menyusun daftar absensi harian pegawai dalam file yang telah tersedia
  - d. Mengecek daftar kehadiran pegawai yang berhalangan hadir karena dinas luar, cuti dan izin
  - e. Mengetik dan menyiapkan laporan rekapitulasi absensi pegawai
  - f. Menyerahkan laporan rekapitulasi absensi untuk ditandatangani oleh kasubag TU
  - g. Menstempel laporan rekapitulasi absensi pegawai ke dinas kesejahteraan dan sosial provinsi Sumatera Utara
  - h. Melaksanakan kegiatan senam kesegaran jasmani

3. SOP Penataan Arsip Surat
  - a. Memilah-milah arsip aktif yang secara langsung terus menerus di pergunakan dalam penyeenggaraan administrasi
  - b. Arsip dinamis yang dipergunakan secara langsung
  - c. Arsip in aktif (naskah yang frekuensi penggunaanya sudah menurun)
  - d. Memasukkan arsip ke folder
  - e. Memasukkan folder ke filling cabinet (arsip aktif)
  - f. Membungkus arsip in aktif dengan kertas kissing
  - g. Bungkus tersebut dimasukkan ke bok/kotak dan dicatat
  - h. Box/kotak disusun dirak/ almari di central file
  - i. Disekeliling file diberu kapur baru/ kamper untuk mencegah binatang/ rayap
  - j. Selesai
  
4. SOP Surat Masuk
  - a. Menerima, menelaah dan memilah antara surat pribadi, dinas, dan rahasia
  - a. Membuat/mengisi lembar disposisi dan mencatatnya di buku agenda
  - b. Menyerahkan surat ke kasubag tata usaha
  - c. Meneruskan surat yang telah disposisi kepala upt
  - d. Mencatat dengan kode tujuan dalam buku agenda dan mendistribusikan ke masing-masing seksi
  - e. Menindaklanjuti surat sesuai dengan disposisi
  - f. Menerima laporan hasil tindak lanjut surat
  - g. Mengarsipkan surat di lemari arsip
  
5. SOP Surat Keluar
  - a. Membuat konsep surat
  - b. Mengetik konsep surat
  - c. Memasukkan konsep surat yang telah disetujui draftnya

- d. Meminta paraf atau tanda tangan
  - e. Menulis surat di agenda dan member nomor dan stempel, menggandakan surat yang akan dikirim, memasukkkn surat kedalam amplop dan member alamat dan stempel, perangko
  - f. Menulis pada lembar pengantar/ekpedisi dan mengirimkan surat
  - g. Selesai
6. SOP Pembuatan Surat Tugas
- a. Mempelajari surat masuk dan perintah atasan
  - b. Membuat konsep surat sesuai disposisi atasan
  - c. Memeriksa konsep surat
  - d. Menandatangani surat tugas sebagai tanda persetujuan
  - e. Menyampaikan surat tugas kepada pegawai yang bersangkutan
  - f. Mengarsipkan surat tugas yang sudah disetujui kepala UPT
7. SOP Kesegaran Jasmani
- a. Menyusun draf proposal therapy kesegaran jasmani
  - b. Temu bas rancangan kegiatan therapy olahraga
  - c. Pengajuan proposal kegiatan
  - d. Persetujuan dan pengesahan proposal
  - e. Menerima SK pelaksanaan kegiatan therapy kesegaran jasmani
  - f. Rapat koordinasi persiapan pelaksanaan therapy kesegaran jasmani
  - g. Temu bahas penyusunan materi dan pembagian tugas
  - h. Pelaksanaan kegiatan therapy kesegaran jasmani
  - i. Pembentukan kelompok
  - j. Penyampaian materi dan pendampingan
  - k. Pemberian motivasi
  - l. Temu bahs evaluasi kegiatan
  - m. Pembuatan laporan
  - n. Pengarsipan



8. SOP Pelayanan Cleaning Service
  - a. Menyusun draft proposal pembersihan rutin
  - b. Temu bahas rancangan kegiatan pemeriksaan kebersihan ruangan
  - c. Pengajuan proposal kegiatan
  - d. Persetujuan dan pengesahan kegiatan
  - e. Penerimaan SK pelaksanaan kegiatan cleaning service
  - f. Rapat koordinasi persiapan pelaksanaan kegiatan pemeriksaan kesehatan
  - g. Temu bahas penyusunan materi dan pembagian tugas
  - h. Pelaksanaan kegiatan kebersihan ruangan
  - i. Pembentukan kelompok
  - j. Penyampaian materi dan pendampingan
  - k. Pemberian motivasi
  - l. Temu bahas evaluasi kegiatan
  - m. Pembuatan laporan
  - n. Pengarsipan
  
9. Tenaga Outsourcing

Petugas Security diwajibkan untuk menjalankan tugasnya dengan sebaik-baiknya menjaga keamanan dan diwajibkan mengunci pintu gerbang asrama setiap saat melakukan monitoring terhadap perilaku Anak Penerima Manfaat dan melaporkan setiap tindakan yang bertentangan dengan peraturan dan tata tertib yang telah ditetapkan kepada tugas-tugas lainnya yang diberikan untuk kelancaran pelaksanaan tugas UPT Pelayanan Sosial Anak Gunungsitoli
  
10. SOP Pelayanan Bimbingan Rohani Warga Binaan Sosial
  - a. Menyajikan bahan pembelajaran kerohanian
  - b. Menyiapkan peralatan buku
  - c. Menata bahan khotbah dalam pelayanan

- d. Menyiapkan peralatan music
- e. Menata serba-serbi acara
- f. Selesai

11. Penelusuran keluarga

- a. Merancang pelaksanaan penelusuran keluarga
- b. Menentukan keluarga atau lokasi
- c. Menyusun jadwal kegiatan
- d. Menyusun administrasi
- e. Pelaksanaan penelusuran
- f. Menyampaikan laporan
- g. Mengarsipkan laporan kegiatan

**4.1.5 Penyajian Data Responden**

Sebelum membahas lebih jauh mengenai sejauh mana pengaruh standar operasional prosedur dalam pelaksanaan kerja di UPT Pelayanan sosial anak Gunungsitoli. Terlebih dahulu yang dilakukan adalah dengan memberikan tinjauan karakteristik responden yang dinyatakan dalam bentuk tabulasi identitas responden.

Responden pada peneliti ini adalah pegawai yang ada di UPT Pelayanan Sosial Anak Gunungsitoli yang berjumlah 4 orang. Setelah kuesioner disebarkan dan di isi oleh responden pada penelitian ini berdasarkan umur, jenis pendidikan dan jenis kelamin. Dapat dilihat tabel berikut

Tabel 4.1  
Keadaan Tingkat Pendidikan Responden

No	Tingkat pendidikan	Jumlah
1	Sarjana (S-1)	3
2	Sarjana (S-2)	1
Jumlah		4

Sumber data : UPT Pelayanan Sosial Anak Gunungsitoli

Responden terdiri dari laki-laki dan perempuan. Keadaan responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.2  
Keadaan Responden berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	2
2	Perempuan	2
Jumlah		4

Sumber data : UPT Pelayanan Sosial Anak Gunungsitoli

#### 4.1.6 Deskripsi Temuan Penelitian

Berdasarkan data yang telah diperoleh peneliti, dapat diketahui bahwa standar Operasional Prosedur memberikan pengaruh yang positif kepada seluruh pegawai UPT Pelayanan Sosial Anak Gunungsitoli dan memiliki tugas yang berbeda-beda sesuai Standar Operasional Prosedur yang ada di UPT Pelayanan Sosial Anak Gunungsitoli.

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa Standar Operasional Prosedur sangat berpengaruh terhadap pelaksanaan kerja pegawai. Karena pegawai dapat bertahan untuk menyelesaikan tugas masing-masing yang sesuai dengan prosedur yang ada pada UPT Pelayanan Sosial Anak Gunungsitoli.

Sesuai dengan kuesioner yang telah disebarkan, hal ini ditunjukkan dengan adanya Standar Operasional Prosedur yang tertanam dalam diri setiap pegawai untuk mematuhi. Dari data hasil peneliti ini didapatkan melalui wawancara yang dilakukan kepada responden, berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap Pimpinan UPT Pelayanan Sosial Anak Gunungsitoli, Tata Usaha Kasie Seksi Terminasi Dan Bimbingan Lanjut, Dan Kasi Asuhan di UPT Pelayanan Sosial Anak Gunungsitoli, maka peneliti mendeskripsikan hasil wawancara

sebagai berikut. Pertama peneliti melakukan wawancara pada senin, 31 Juli 2023 kepada Pimpinan UPT Pelayanan Sosial Anak Gunungsitoli Bapak, Drs.Gatimbowo Lase, bagaimana menurut Bapak mengenai SOP yang ada pada UPT Pelayanan Sosial Anak Gunungsitoli ? informan Bapak Drs. Gatimbowo Lase menjawab : “SOP yang ada pada saat ini berjalan dengan baik dan SOP yang ada juga sudah Diterapkan dengan baik oleh setiap pegawai yang ada” kemudian peneliti menanyakan Apakah SOP yang ada mudah dipahami oleh pegawai? informan Bapak Drs. Gatimbowo Lase menjawab: “Iya Dengan adanya panduan lisan, saya yakin mereka memahami setiap tugas pokok mereka masing-masing” selanjutnya peneliti bertanya Berdasarkan pengalaman selama ini, apakah ada penilaian kerja pak? informan Bapak Drs. Gatimbowo Lase menjawab: “ya, Penilaian kinerja saya lakukan sendiri setiap tahunnya, dan penilaian saya lakukan secara lisan kepada masing-masing pegawai” lalu peneliti bertanya dengan sanksi Bagaimana kalau mereka tidak memenuhi standar kerja pak ? informan Bapak Drs. Gatimbowo Lase menjawab: “Biasanya kita kasih motivasi terlebih dahulu atau evaluasi dan jika memang tidak ada perubahan kita kasih SP(surat peringatan)” kedua peneliti melakukan wawancara pada Ibu Erni Br Karo, pada Selasa 1 Agustus 2023 Sub Bagian Tata Usaha tentang SOP pada UPT Pelayanan Sosial Anak Gunungsitoli Apa saja tugas atau pekerjaan dari masing-masing pegawai di UPT Pelayanan sosial anak gunungsitoli? Informan ibu erni br karo menjawab: “Tugas yang ada pada upt adalah point yang terpenting yaitu memberikan pelayanan kepada anak penerima manfaat dan setiap pegawai sudah mengetahui setiap tugas mereka masing-masing” kemudian peneliti menanyakan lagi Apakah semua instruksi pekerjaan sudah terdapat di dalam buku Standar Operasional Prosedur yang dibuat bu? Informan ibu erni br karo menjawab: “Ya semua yang ada pada UPT Pelayanan Sosial Anak Gunungsitoli saat ini semua sudah

instruksi sesuai SOP yang ada” peneliti memberikan pertanyaan selanjutnya apa saja yang menjadi kendala dalam penerapan sop? Informan ibu, erni br karo menjawab: “Eh..tentu tidak semua namun ada beberapa yang menjadi kendala dimana kurang pemahamannya akan SOP yang ada. Namun dengan dilakukannya evaluasi semua pegawai dapat memahami setiap tugas mereka masing-masing” peneliti memberikan pertanyaan selanjutnya lagi kepada ibu Eni br karo, Apakah kendala yang sudah ada, sudah teratasi atau sudah menemukan solusinya bu? Ibu erni br karo menjawab: “Ya,... kita sudah melakukan beberapa evaluasi dan menerapkannya dalam pelaksanaan kerja setiap harinya jadinya sudah dapat dikerjakan dengan baik” peneliti bertanya lagi Mengapa SOP bisa dikatakan sebagai acuan dalam standar keberhasilan dalam menjalankan tugas operasional? Ibu erni br menjawab: “Karena SOP merupakan Acuan dalam bertugas disusun dengan kebutuhan masing-masing setiap kantor atau instansi terkait, tentu dengan adanya Sop yang menjadi acuan maka SOP menjadi suatu keberhasilan dalam melaksanakan tugas” Setelah melakukan wawancara kepada Ibu Erni Br Karo , peneliti mewawancarai Bapak Sosiawan Telaumbanua, sebagai Kasi Terminasi Dan Bimbingan Lanjut. Peneliti memberikan pertanyaan pada Selasa, 8 Agustus 2023 mengatakan untuk SOP yang ada diterapkan sejak kapan? Informan bapak Sosiawan Telaumbanua menjawab : “UPT pelayanan sosial anak gunungsitoli SOPnya diterapkan sejak berdirinya UPT Pelayanan Sosial Anak Gunungsitoli” lalu peneliti bertanya kembali Bagaimana sosialisasi terkait penerapan SOP yang ada? Informan bapak Sosiawan Telaumbanua, menjawab: “Sosialisasi yang kami lakukan dengan mengadakan rapat bersama” peneliti bertanya lagi Adakah pelatihan yang diberikan kepada pegawai untuk memahami seluruh isi dari SOP yang berlaku? Informan bapak Sosiawan Telaumbanua, menjawab: “Tentunya ada, setiap pegawai yang

sudah punya jabatan dan bisa mengarahkan setiap pegawai di bidang masing-masing” peneliti bertanya lagi Menurut bapak yang berhak memberikan penyampaian SOP kepada seluruh pegawai pak dan Kapan saat yang tepat untuk menyampaikan materi SOP? dan kapan waktu yang tepat untuk diimplementasikan? Informan menjawab: “Yang berhak menyampaikan SOP tentunya bapak kepala UPT pelayanan Sosial anak Gunungsitoli, dimana beliau memberikan arahan dan bimbingan atas setiap SOP yang akan dilaksanakan setiap pegawai, dan Saat yang tepat untuk menyampaikan SOP, bisa dilaksanakan saat kegiatan rapat, dan secara sosialisasi juga dapat dilakukan sesuai dengan SOP masing-masing. Keempat peneliti melakukan wawancara Kamis 10 Agustus 2023, ibu Titi Kurniati Gea. Seksi Pengasuhan, Berdasarkan pengalaman selama ini apa kelemahan dan kelebihan penilai kinerja pegawai? informan menjawab: “Kalau kelebihan penilaian kerja mudah dilakukan dan dapat memahami terhadap apa yang atasan inginkan. Kelemahannya penilaian yang bersifat lisan hanya berdasarkan pendapat dari pimpinan saja, tidak kriteria-kriteria yang jelas dalam penilaiannya, jadi hanya yang dikatakan atasan saja yang menjadi penilaiannya” kemudian peneliti menanyakan lagi Apa saja yang menjadi tugas dan tanggung jawab sebagai kasi pengasuhan? Informan menjawab : “Melaksanakan atau memberikan bimbingan terhadap anak Penerima Manfaat, memberikan arahan kepada pegawai lingkup seksi pengasuhan. melaksanakan penerimaan yang mencakup kegiatan registrasi, home visit, assessment, case conference, penempatan dalam program pelayanan serta memberikan motivasi pengenalan program dan ada beberapa kegiatan lainnya” selanjutnya peneliti bertanya, Setelah melakukan kegiatan tersebut apakah ada kendala lain bu ? informan menjawab: “Tidak, hanya menyesuaikan kembali dengan anak Penerima Manfaat yang baru masuk dan memberikan arahan dan bimbingan dalam

mendata anak Penerima Manfaat terhadap pengasuh” dari hasil Setelah melakukan wawancara peneliti memperoleh informasi bahwa SOP yang ada pada UPT Pelayanan Sosial Anak Gunungsitoli sudah berjalan dengan baik dan sudah berjalan sesuai dengan SOP yang ada dan pengarahannya yang sangat bagus untuk menyelesaikan pekerjaan yang ada pada UPT Pelayanan Sosial Anak Gunungsitoli, maka hasilnya dalam pelaksanaan kerja pun memberikan hasil yang efektif dan mampu memberikan arahan yang tepat dan memuaskan akan hasil yang dikerjakan. Berdasarkan hasil wawancara tersebut peneliti memperoleh data yang sesuai dengan topik permasalahan dalam penelitian ini sehingga data yang diperoleh digunakan untuk mendukung penelitian ini.

#### <sup>6</sup>**4.2. Hasil Pembahasan**

Hasil penelitian mengatakan bahwa Penerapan Standar operasional prosedur baik itu surat menyurat maupun administrasi lainnya SOP sangat berpengaruh dalam meningkatkan efektivitas kinerja, karena SOP merupakan pedoman, buku panduan atau acuan dalam melakukan setiap pekerjaan atau kegiatan yang ada. Dan setiap penilaian yang dilakukan dalam indikator pelaksanaan kerja dalam menilai kinerja pegawai tidak lepas dari bagaimana cara pegawai melakukan pekerjaannya sesuai dengan standar yang ada pada kantor UPT Pelayanan sosial anak gunungsitoli.

<sup>6</sup>Hasil penelitian dilakukan secara deskriptif menunjukkan bahwa penerapan Standar operasional prosedur dalam pelaksanaan kerja pegawai di upt pelayanan sosial anak gunungsitoli didasarkan pada hasil wawancara peneliti, dimana penerapan standar operasional prosedur dengan dilakukannya pelatihan dapat meningkatkan kinerja pegawai. Dengan demikian penerapan standar operasional prosedur sangat diperlukan pegawai untuk melakukan aktivitas kerja mereka masing-masing sesuai dengan tupoksi mereka sendiri yang dimana kinerja pegawai mengalami peningkatan.

Dengan demikian penerapan standar operasional prosedur merupakan cara yang digunakan upt pelayanan sosial anak gunungsitoli agar kinerja pegawai mengalami peningkatan diaman seorang pemimpin sangat berperan penting dalam pelaksanaan penerapan standar operasional prosedur tersebut, dan memberikan banyak pemahaman kepada setiap pegawai dan karyawan lainnya tentang bagaimana cara menjalankan atau bagaimana cara melakukan pekerjaan sesuai dengan standar kantor di UPT Pelayanan Sosial Anak Gunungsitoli.

UPT pelayanan sosial anak gunungsitoli melakukan peningkatan kinerja dengan berbagai pelatihan yang ada, agar semua pegawai lebih menguasai dan memahami cara kinerja mereka masing-masing, sesuai dengan SOP yang ada. Dengan tujuan meningkatkan kinerja pegawai dimana setiap pegawai harus mengikuti pelatihan yang ada di upt pelayanan sosial anak gunungsitoli, baik itu pegawai maupun karyawan lainnya, dengan adanya pelatihan maka diajarkan bagaimana sebenarnya pekerjaan yang harus dilakukan, serta pengetahuan dan pengalaman untuk menampilkan kinerja yang baik. Dengan adanya pelatihan yang dilakukan pada karyawan maka, setiap karyawan dapat memahami dan memberikan dampak positif terhadap meningkatnya kinerja yang ada pada UPT Pelayanan sosial anak gunungsitoli dan meningkatkan kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Dari hasil penelitian yang dilakukan bahwa UPT pelayanan Sosial Anak Gunungsitoli melakukan pelatihan secara langsung kepada pegawai dan karyawan sebagai dasar pengetahuan untuk mengetahui dasar-dasar pekerjaan yang akan dilakukan kedepannya. Selain itu upt pelayanan sosial anak gunungsitoli melakukan rapat dan evaluasi setiap tahunnya atau berdasarkan setiap kegiatan rapat yang ada dan mengevaluasi kinerja mereka berkaitan dengan masalah-masalah yang ada disetiap instansi yang ada pada UPT Pelayanan sosial anak gunungsitoli.



#### 4.2. Penerapan Standar Operasional Prosedur di UPT Pelayanan Sosial Anak Gunungsitoli

Dari penelitian yang dilakukan, peneliti menyatakan bahwa UPT Pelayanan sosial anak Gunungsitoli telah memiliki Standar Operasional prosedur dan sudah menggunakan Standar Operasional Prosedur yang baik. Standar Operasional Prosedur sudah ditetapkan dalam efektivitas kegiatan setiap hari dengan baik dan konsisten. Hasil dari observasi dan wawancara pun menunjukkan bahwa standar operasional telah disosialisasikan dan di bagikan dan dimiliki setiap masing-masing pegawai, pegawai dapat memahami Standar Operasional Prosedur tersebut dan menjadikan pedoman dalam melakukan aktivitas pelaksanaan kerja sesuai dengan jabatan masing-masing. Standar Operasional Prosedur juga merupakan panduan dalam melaksanakan kegiatan yang ada pada UPT Pelayanan sosial Anak Gunungsitoli, dengan adanya Standar Operasional Prosedur Pekerjaan dapat berjalan dengan baik.

Mengenai kualitas dari Standar Operasional Prosedur sendiri, mengacu pada 5 hal pokok penting untuk dimiliki sebuah standar Operasional prosedur yaitu,

1. Konsisten Standar Operasional Prosedur (SOP) dapat diartikan sebagai ketetapan atau hal-hal yang tidak berubah maka dapat di kalkulasi dengan tepat. Keadaan yang konsisten aka semua yang terlibat didalamnya sangat membutuhkan disiplin tinggi, maka dari segi konsisten, Standar operasional prosedur yang ada di UPT Pelayanan Sosial Anak Gunungsitoli dapat berjalan dengan baik dari segi konsisten dalam membuat pegawai lebih percaya dalam panduan standar operasional prosedur mereka baik dari segi meminimalisasi kesalaan-kesalah dan dengan adanya standar operasional prosedur yang berfungsi dapat membantu menyelesaikan aktivitas pekerjaan dengan baik.
2. Efisiensi berbicara tentang kelengkapan SOP yang dimiliki UPT Pelayanan Sosial Anak Gunungsitoli tercatat alur atau proses kerja yang lengkap seperti pada bagian pelayanan prima, yang

seharusnya dalam pembagian penerbitan surat jalan tertulis tentang tahapan pembuatan surat jalan dan faktur, dan surat dan faktur yang dibuat harus diberikan kepada siapa. SOP tidak hanya berisi bergaris pekerjaan yang harus dilakukan tetapi harus berisi tentang semua aktifitas atau kegiatan yang diharapkan menjadi lebih tepat dan sesuai dengan tujuan atau target yang diinginkan. Maka dari hal efisiensi SOP di UPT Pelayanan Sosial Anak Gunungsitolih SOP yang ada perlu diterapkan lebih lagi hal-hal pokok yang terjadi, maka dengan adanya SOP yang ada pada UPT pelayanan Sosial anak gunungsitoli.

3. Efektif atau penyelesaian Masalah dalam standar operasional prosedur memuat mengenai pihak-pihak yang terlibat dalam SOP untuk mengatur batasan antar departemen dan mengatur tentang reward dan punishment dalam perusahaan. Namun SOP belum mengatur mengenai penyelesaian masalah antara
4. Sistematis, yang dimaksud adalah aturan yang jelas dalam melaksanakan SOP yang diterapkan pada UPT Pelayanan Sosial anak Gunungsitoli dan dapat menjadi panduan yang jelas atau prosedur yang akan memberikan gambaran dalam melaksanakan pekerjaan agar terarah dan sistematis, dan dapat minimalisasikan kesalahan merupakan salah satu indikator dalam menjalankan SOP menurut teori (Joko Dwi Santoso 2014),
5. Penyelesaian masalah standar operasional prosedur menjadi salah satu instrument dalam melakukan penyelesaian masalah yang mungkin juga dapat timbul selama kegiatan kerja yang dilakukan dalam perusahaan atau organisasi. Menurut teori joko dwi santoso (2014) penyelesaian masalah merupakan salah satu indikator dalam menjalankan SOP. Penyelesaian masalah bisa menjadi salah satu hal yang perlu ada dalam melakukan standar operasional prosedur, karena terkadang konflik bisa terjadi karena urusan yang ada pada sebuah instansi. Maka apabila dengan adanya prosedur yang jelas akan memberikan keringanan dalam menyelesaikan masalah, dan SOP yang sudah diterapkan pun dapat dilaksanakan sesuai dengan SOP masing-masing maka apabila ada

masalah konflik tentu dengan adanya SOP maka mereka harus tunduk pada SOP tersebut.

Standar operasional prosedur yang ada pada UPT pelayanan sosial anak gunungситoli saat ini belum memuat aturan yang mengenai sanksi dari sebagai bentuk pencegahan konflik yang mungkin terjadi. SOP yang ada juga tidak memuat mengenai saluran komunikasi dengan tidak adanya pengaturan mengenai penyelesaian permasalahan masalah didalamnya, meskipun SOP belum memberi peraturan mengenai pencegahan konflik yang mungkin timbul dalam internal atau oraganisasi, namun SOP yang diterapkan sudah mengatur mengenai penyelesaian masalah yang timbul dalam organisasi di UPT Pelayanan Sosial Anak Gunungситoli.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan peneliti, maka hasil analisis tersebut peneliti dapat membuat kesimpulan bahwa standar operasional prosedur merupakan salah satu faktor penting yang dapat mendukung berjalannya kegiatan operasional yang ada pada UPT pelayanan sosial anak gunungsitoli. Oleh karena itu peneliti menarik kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti untuk menjawab rumusan masalah yang telah disusun oleh peneliti. Hasil dari peneliti tersebut sebagai berikut:

1. Penerapan Standar operasional prosedur pada UPT pelayanan sosial anak Gunungsitoli sudah diterapkan sejak awal beroperasinya dengan beberapa perubahan, selama pelaksanaannya terdapat bahwa SOP sudah berjalan dengan baik dan memiliki dampak positif terhadap kinerja pegawai dan dari indikator yang adapun sudah berjalan dengan baik.
2. Tujuan penerapan SOP yang adapun sudah berjalan dengan baik dan aktivitas pekerjaan yang berulang-ulang diselenggarakan pun sudah konsisten dan sudah memiliki kejelasan sesuai SOP Secara umum dapat dikatakan bahwa Kinerja pegawai di UPT Pelayanan sosial anak Gunungsitoli terlaksana dengan baik sesuai dengan SOP yang ada.
3. Berdasarkan data yang ada pada UPT Pelayanan Sosial Anak Gunungsitoli, sop sudah dilakukan sesuai aturan atau standar dalam melaksanakan aktivitas dan sebagai acuan dalam melaksanakan tugas.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas maka peneliti memberikan saran kepada UPT Pelayanan Sosial Anak Gunungsitoli.

1. Disarankan kepada seluruh pegawai agar mempertahankan setiap tugas mereka masing- masing, dan lebih mendalami SOP agar dalam melaksanakan tugas dan fungsinya senantiasa berada dalam aturan yang berlaku di UPT Pelayanan sosial anak Gunungsitoli.
2. Disarankan agar membuat catatan tentang bagaimana penerapan SOP dalam pelaksanaan kerja, sehingga para pegawai dapat mengetahui letak kelemahan dan kelebihan dalam melaksanakan SOP.
3. Disarankan supaya tujuannya terlaksana dengan baik, alangkah lebih efektif apabila pegawai dan karyawan diberikan pemahaman agar senantiasa patuh terhadap kebijakan-kebijakan yang ditetapkan oleh UPT Pelayanan Sosial Anak Gunungsitoli.

# ANALISIS PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DALAM PELAKSANAAN KERJA DI UPT PELAYANAN SOSIAL ANAK GUNUNGSITOLI

## ORIGINALITY REPORT

**41** %  
SIMILARITY INDEX

**42** %  
INTERNET SOURCES

**7** %  
PUBLICATIONS

**15** %  
STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

**1** [jdih.sumutprov.go.id](http://jdih.sumutprov.go.id) Internet Source **7** %

**2** [eprints.perbanas.ac.id](http://eprints.perbanas.ac.id) Internet Source **6** %

**3** [dspace.uii.ac.id](http://dspace.uii.ac.id) Internet Source **4** %

**4** [repository.uin-suska.ac.id](http://repository.uin-suska.ac.id) Internet Source **3** %

**5** [repository.stei.ac.id](http://repository.stei.ac.id) Internet Source **2** %

**6** [digilibadmin.unismuh.ac.id](http://digilibadmin.unismuh.ac.id) Internet Source **2** %

**7** [repo.uinsatu.ac.id](http://repo.uinsatu.ac.id) Internet Source **2** %

**8** [repository.unwim.ac.id](http://repository.unwim.ac.id) Internet Source **2** %

[repositori.uma.ac.id](http://repositori.uma.ac.id)

9	Internet Source	2%
10	<a href="http://repository.iainkudus.ac.id">repository.iainkudus.ac.id</a> Internet Source	1%
11	<a href="http://www.scribd.com">www.scribd.com</a> Internet Source	1%
12	<a href="http://jurnal.um-tapsel.ac.id">jurnal.um-tapsel.ac.id</a> Internet Source	1%
13	<a href="http://eprints.umm.ac.id">eprints.umm.ac.id</a> Internet Source	1%
14	<a href="http://ejournal.unsrat.ac.id">ejournal.unsrat.ac.id</a> Internet Source	1%
15	<a href="http://repositori.uin-alauddin.ac.id">repositori.uin-alauddin.ac.id</a> Internet Source	1%
16	<a href="http://core.ac.uk">core.ac.uk</a> Internet Source	1%
17	<a href="http://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a> Internet Source	1%
18	<a href="http://repository.unbari.ac.id">repository.unbari.ac.id</a> Internet Source	1%
19	<a href="http://eprints.umsb.ac.id">eprints.umsb.ac.id</a> Internet Source	1%
20	Submitted to Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur	1%

21

123dok.com

Internet Source

1 %

---

22

etheses.iainponorogo.ac.id

Internet Source

1 %

---

23

es.scribd.com

Internet Source

1 %

---

24

lpm.kertacendekia.ac.id

Internet Source

1 %

---

25

www.sijenius.com

Internet Source

1 %

---

Exclude quotes Off

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography Off



# ANALISIS PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DALAM PELAKSANAAN KERJA DI UPT PELAYANAN SOSIAL ANAK GUNUNGSITOLI

---

## GRADEMARK REPORT

---

FINAL GRADE

GENERAL COMMENTS

**/0**

---

PAGE 1

---

PAGE 2

---

PAGE 3

---

PAGE 4

---

PAGE 5

---

PAGE 6

---

PAGE 7

---

PAGE 8

---

PAGE 9

---

PAGE 10

---

PAGE 11

---

PAGE 12

---

PAGE 13

---

PAGE 14

---

PAGE 15

---

PAGE 16

---

PAGE 17

---

PAGE 18

---

PAGE 19

---

PAGE 20

---

PAGE 21

---

PAGE 22

---

PAGE 23

---

PAGE 24

---

PAGE 25

---

PAGE 26

---

PAGE 27

---

PAGE 28

---

PAGE 29

---

PAGE 30

---

PAGE 31

---

PAGE 32

---

PAGE 33

---

PAGE 34

---

PAGE 35

---

PAGE 36

---

PAGE 37

---

PAGE 38

---

PAGE 39

---

PAGE 40

---

PAGE 41

---

PAGE 42

---

PAGE 43

---

PAGE 44

---

PAGE 45

---

PAGE 46

---

PAGE 47

---

PAGE 48

---

PAGE 49

---

PAGE 50

---

PAGE 51

---

PAGE 52

---